

REVUE QUALITE

JANVIER 2020-DECEMBRE 2021

Légende :

Bleu : objectif fixé

Vert : objectif atteint

Orange : objectif atteint, mais différemment que les modalités fixées au départ

Rouge : objectif non-atteint

1. BIEN VOUS CONNAITRE POUR MIEUX VOUS SUIVRE ET VOUS CONSEILLER

Indicateurs :

Un service de prospection poussé avec qualification des fichiers

Un audit des besoins en plusieurs étapes

Un service d'ingénierie de formation spécialisé dans l'optimisation des budgets de formation

Un service d'ingénierie pédagogique spécifique

Avantages client:

Connaissance des besoins des entreprises et de vos besoins particuliers

Apport conseil de qualité : produit adapté aux attentes

Chaque client est suivi par un conseiller en formation dédié

Preuve :

Service prospection/audit des besoins :

100% des appels donnent lieu à une qualification du fichier d'adhérents

Google drive personnel à tous les commerciaux : partagé avec Lauren et madame Bensaid

Téléphone mail nom du contact apprentis dans l'entreprise poste recherché adresse nom de l'entreprise

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

Garantie du suivi de l'audit client : 100% des clients sont passés par ce parcours d'audit des besoins :

1 Constitution fiche client lors de l'audit préliminaire + première présentation du dispositif et de notre offre pédagogique

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

2 Réception d'une présentation du dispositif

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

3 Suivi de la proposition pédagogique

Suite à la réponse du client on propose des profils

Si pressé : mail organisation une session de recrutement : discussion par téléphone – confirmé par écrit par mail

Service suivi satisfaction (du donneur d'ordre) :

Evaluation du donneur d'ordre :

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits de la qualité des informations communiquées

Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre 80% en 2020 et 99.73% en 2021

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits du suivi par le conseiller dédié

Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre : 100% en 2020 et en 2021

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits de la conformité de la solution pédagogique à leurs attentes **Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre 100% en 2020 et en 2021**

Bon taux de renouvellement : minimum 80%

Atteint : **voir BDD suivi donneur d'ordre 80% en 2020 et 100% en 2021**

2. BIEN VOUS ACCUEILLIR POUR MIEUX VOUS FORMER

Indicateurs :

Nous sommes tous responsables de l'accueil physique et téléphonique

Culture de la convivialité + Super budget croissant et café

Service de qualification des ressources pédagogiques qui privilégie les méthodes ludiques et interactives + des intervenants sympathiques

Avantages client:

Ambiance détendue et joyeuse

Optimisation des processus cognitifs par une parfaite situation d'apprentissage

Preuve :

Service suivi satisfaction du bénéficiaire:

Evaluation du bénéficiaire :

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'accueil et du service

Respecté : voir BDD suivi stagiaire 96.1% en 2020

70% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'homogénéité et de la participation du groupe

Respecté voir BDD suivi stagiaire 94.8% et 92.2% en 2020

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'ambiance générale de la formation

Respecté voir BDD suivi stagiaire 94.8 %en 2020

Service de qualification des ressources pédagogiques :

Méthodes pédagogiques ludiques/ Interactives : Exigence au moment du recrutement (cf : mise en situation)

3. DES FORMATEURS QUALIFIES POUR VOUS COMPRENDRE ET REVELER VOTRE POTENTIEL

Indicateurs :

Service de qualification des ressources pédagogiques qui sélectionne des formateurs ayant une expérience de terrain

Service de qualification des ressources pédagogiques qui sélectionne des formateurs qualifiés pour leur pédagogie

Un service de planification qui organise des sessions en petit groupe

Avantages :

Formateur comprend les stagiaires, parle le même langage, propose solutions pratiques, Formation permettant le partage des vécus

Preuve :

Service qualification des ressources pédagogiques

1- 100% des recrutements souscrivent à des critères de qualification spécifiques

- Pré-sélection sur critères comportementaux + expérience « terrain »

- Qualification sur critères comportementaux, test de mise en situation pédagogique

Respecté

Post-qualification par retour de satisfaction client : suivi systématique avec assistante de formation
Suivi de qualification par indice de confiance annuel : suivi systématique des questionnaires-qualité

2- Qualification des formateurs

Tous passent par toutes les étapes du processus de qualification

Respecté, voir tableau de suivi QRP

Base de données de qualification : chaque formateur est suivi

Respecté, voir tableau de suivi QRP

Date de suivi de qualification

Respecté, voir tableau de suivi QRP

Suivi de qualification par indice de confiance annuel : suivi systématique des questionnaires-qualité

Qualification des ressources pédagogiques

Scan et archivage des tutoriels lors de l'attribution première mission

Respecté, tutoriels ou déroulés

Service suivi satisfaction du bénéficiaire :

Questionnaire satisfaction bénéficiaire

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la disponibilité du formateur

Respecté : voir BDD suivi stagiaire 100% en 2020

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la qualité d'animation du formateur

Respecté voir BDD suivi stagiaire 100% en 2020

90% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la maîtrise du sujet par le formateur

Respecté voir BDD suivi stagiaire 100%

Passeport de montée en compétences : 50% bénéficiaires se déclarent avoir mis en œuvre les acquis de la formation en situation professionnelle

Respecté : voir BDD suivi stagiaire 98.7% en 2020

4. UN OUTIL DE VALORISATION DE VOS COMPETENCES : LE PASSEPORT DE MONTEE EN COMPETENCE

Indicateurs :

Un service d'ingénierie pédagogique qui conçoit un passeport de montée en compétence pour chaque déroulé pédagogique

Un service de suivi-clientèle qui interroge sur la mise en pratique des savoirs acquis en formation en situation de travail lors des enquêtes de satisfaction des donneurs d'ordre

Avantages client:

Passeport de montée en compétence permet appropriation + valorisation des acquis

Suivi du bénéfice apporté par la pratique en situation professionnelle

Preuve :

Service ingénierie pédagogique :

Produits catalogue bénéficient d'un passeport de montée en compétence **Manque : Bachelor & NTC**

Service planification :

Les formations bénéficiant du PMC donnent lieu à une transmission du PMC au stagiaire en même temps que la convocation ou remis en main propre le premier jour de formation : **Respecté**

Service suivi satisfaction:

Question lors de l'enquête biannuelle de satisfaction sur PMC : **Respecté, voir questionnaire enquête satisfaction des donneurs d'ordre**